

INDEX

MODULO 4	2
1. Breve descrizione	2
2. Obiettivi del modulo	2
3. Risultati di apprendimento	2
4. Prerequisiti (se applicabile)	3
5. Durata	3
4. Organizzare la formazione digitale	3
4.1 Essere in grado di supportare il coinvolgimento dei partecipanti durante la formazione online	3
4.1.1 Identificare le difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenirle	3
4.1.2 Identificare le difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenirle	4
4.1.3 Risoluzione di possibili conflitti	6
4.1.4 L'importanza delle pause e del controllo dell'attenzione nei corsi online	8
4.1.5 Motivazione e incoraggiamento: come mantenere alta la motivazione degli studenti	9
4.2 Valutazione dell'apprendimento	10
4.2.1 Perché valutare? L'importanza della valutazione per misurare i progressi e migliorare l'efficacia del corso	10
4.2.2 Strumenti di valutazione: Test, questionari, portfolio, osservazione della performance	12
4.2.3 Autovalutazione, co-valutazione e valutazione in itinere: coinvolgere gli studenti nel processo valutativo	14
4.3 Supporto continuo e gestione delle criticità	16
4.3.1 Identificazione delle difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenire problemi	18
4.3.2 Risoluzione dei conflitti	20
4.3.3 Motivazione: come mantenere alta l'attenzione dei partecipanti	22

MODULO 4

1. Breve descrizione

Il modulo *“Organizzare la formazione digitale a distanza”* ha lo scopo di fornire ai mentori gli strumenti e le strategie necessarie ad affrontare le sfide della didattica a distanza.

Verranno esaminate le tecniche e gli approcci che possono essere utilizzati dal mentore per mantenere elevata la partecipazione e la motivazione dei partecipanti, superando la barriera della distanza e creando un ambiente interattivo e dinamico.

Inoltre verranno analizzate le metodologie e gli strumenti digitali per valutare nel migliore dei modi i progressi ed i risultati dei discenti, garantendo un feedback continuo. Verranno infine fornite strategie per offrire supporto costante ai discenti, identificando i segnali di difficoltà e gestendo immediatamente eventuali problemi: tecnici, relazionali, psicologici.

2. Obiettivi del modulo

- Identificare strategie per favorire la partecipazione attiva e la motivazione negli ambienti di apprendimento digitale, progettando sessioni interattive mediante l'uso di strumenti digitali appropriati (quiz, sondaggi, sottogruppi).
- Riconoscere i segnali di disimpegno e sapere come intervenire tempestivamente.
- Selezionare metodi di valutazione formativa adeguati per l'apprendimento online.
- Individuare le sfide comuni nella formazione online (problemi tecnici, isolamento, uso del tempo) imparando come agire in caso di problemi di qualsiasi genere.
- Riflettere su sé stessi cercando di migliorarsi attraverso feedback e autovalutazione.

3. Risultati di apprendimento

Al completamento di questo modulo, i partecipanti saranno in grado di:

- Saper progettare sessioni di formazione digitale che massimizzino la partecipazione attiva e la motivazione dei discenti, utilizzando quiz, sondaggi e sottogruppi.
- Saper identificare i segnali di disimpegno e saper intervenire riaccendendo l'interesse.
- Applicare metodi di valutazione formativa efficaci e appropriati per l'apprendimento online, avvalendosi anche dell'uso di strumenti digitali per un monitoraggio continuo.
- Gestire le sfide della formazione a distanza: problemi tecnici, isolamento, gestione del tempo, fornendo canali di comunicazione chiari e un supporto costante ai discenti.
- Attuare un processo di autovalutazione e miglioramento continuo, basandosi sul feedback ricevuto e sulla riflessione critica sulle proprie esperienze.

4. Prerequisiti (se applicabile)

Non applicabile

5. Durata

150 minuti (100 in presenza online, 50 e-learning)

4. Organizzare la formazione digitale

4.1 Essere in grado di supportare il coinvolgimento dei partecipanti durante la formazione online

4.1.1 Identificare le difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenirle

Coinvolgere i partecipanti in ambienti digitali richiede strategie programmate che tengano conto delle tre dimensioni dell'apprendimento: cognitiva, emotiva e comportamentale. Questo capitolo fornisce ai mentori pratiche per favorire il coinvolgimento, mantenere alta la motivazione, monitorare il benessere dei partecipanti e gestire le sfide tipiche dei contesti di apprendimento digitale. Verranno esplorate tecniche pratiche, ispirate dalla psicologia educativa, dalla ricerca sulla didattica digitale e da scenari reali. Ai mentori infatti non è richiesto solo di erogare la formazione, trasferendo competenze e conoscenze ai partecipanti, ma anche di saper individuare eventuali criticità e intervenire in modo adeguato per favorire una partecipazione attiva di tutte le persone coinvolte, al fine di garantire un'esperienza di apprendimento di qualità.

Il coinvolgimento dei partecipanti è un costrutto multidimensionale che comprende:

- **Coinvolgimento cognitivo:** è l'investimento mentale nei compiti di apprendimento, che include il pensiero critico, il problem-solving, l'elaborazione delle informazioni e la connessione tra le conoscenze pregresse e nuove. Si manifesta quando i partecipanti cercano attivamente di comprendere, analizzare e sintetizzare le informazioni.
- **Coinvolgimento emotivo:** le reazioni affettive che si creano durante l'esperienza di apprendimento, come interesse, curiosità, piacere, senso d'appartenenza, ma anche noia, frustrazione, ansia. Un coinvolgimento emotivo positivo dei discenti è fondamentale per mantenere l'impegno e raggiungere la sensazione di realizzazione.
- **Coinvolgimento comportamentale:** la partecipazione alle attività formative e alle interazioni. Include la partecipazione attiva a discussioni, il completamento delle attività assegnate, la presenza alle sessioni virtuali, la formulazione di domande e la collaborazione con i pari.

Questi aspetti sono ben documentati in letteratura, in particolare nel lavoro di Kahu (2013), che classifica il coinvolgimento negli ambiti comportamentale, psicologico (cognitivo ed emotivo) e socio-culturale¹.

Nei contesti online, il coinvolgimento è profondamente influenzato da fattori quali:

- **Competenza digitale:** il livello di familiarità e abilità dei partecipanti nell'uso di strumenti e piattaforme digitali.
- **Progettazione didattica:** la chiarezza, la pertinenza e l'interattività dei materiali e delle attività formative.

¹ Framing student engagement in higher education: a conceptual grounding for practice. Studies in Higher Education, 39(5), 758-773: <https://link.springer.com/article/10.1080/03075079.2013.791950>.

→ **Presenza sociale di formatori e pari:** la sensazione di connessione e interazione all'interno della comunità virtuale, che può attenuare il senso di isolamento (es. <https://eric.ed.gov/?q=online+social+presence+engagement&id=ED527588>).

→ **Una distinzione fondamentale:** rispetto alla formazione in presenza, gli ambienti online richiedono uno sforzo più consapevole da parte dei mentori per osservare e sostenere il coinvolgimento. I segnali non verbali (come il linguaggio del corpo o le espressioni facciali) sono spesso assenti o attenuati, rendendo più difficile valutare la comprensione o lo stato emotivo del partecipante.

I mentori non sono chiamati solo a erogare la formazione e quindi a trasferire le proprie competenze e conoscenze ai lavoratori, ma devono anche essere in grado di individuare eventuali criticità e intervenire adeguatamente per favorire la partecipazione attiva di tutti i partecipanti, al fine di garantire un'esperienza di apprendimento di qualità.

4.1.2 Identificare le difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenirle

Come abbiamo già detto, il mentoring a distanza favorisce la formazione di lavoratori con difficoltà di tempo e difficoltà logistiche. Ma proprio la distanza, che rende il mentoring così accessibile e malleabile, può introdurre complessità significative. Riconoscere e affrontare tempestivamente le difficoltà emergenti in questi corsi di formazione è fondamentale per garantire il loro successo. La capacità di identificare precocemente i segnali di disagio o inefficacia in una relazione di mentoring a distanza è il primo passo verso la risoluzione dei problemi. Questi segnali possono essere sottili o manifesti, ma tutti indicano che qualcosa non sta funzionando come dovrebbe.

Quali sono i segnali da monitorare?

- **Riduzione improvvisa della partecipazione**, inclusi silenzi durante le discussioni o telecamere spente.
- **Consegna in ritardo o mancata consegna**, soprattutto se rappresenta un cambiamento rispetto al comportamento precedente.
- **Cambiamenti della comunicazione**, ad esempio messaggi vaghi, brevi o connotati emotivamente.
- Mancanza di avanzamento nei moduli caricati in piattaforma (LMS), evidenziata da **attività sospese o assenza di interazioni**.
- **Ammissioni dirette** del sentirsi oberati o confusi.

Una volta identificati i segnali, è fondamentale agire. Ma ancor meglio, è possibile adottare strategie proattive per prevenire che queste difficoltà emergano.

Organizzare la formazione digitale	
Identificare le difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenirle  Segnali da monitorare • Riduzione improvvisa della partecipazione • Ritardo o mancata consegna degli incarichi • Mancanza di comunicazione • Ammissioni dirette di sentirsi sopraffatti o persi	Risolvere possibili conflitti  Strategie di risoluzione dei conflitti • Stabilire protocolli di comunicazione chiari • Definire ruoli e responsabilità • Lavorare in gruppi • Applicare ascolto attivo e feedback rispettoso • Scegliere il momento e il contesto giusto per affrontare i conflitti
L'importanza delle pause e del controllo dell'attenzione degli studenti nei corsi online  Perché è importante • L'attenzione negli ambienti virtuali tende a calare dopo 20-30 minuti • Usare sondaggi o domande visive aiuta a valutare la concentrazione degli studenti Strategie chiave • Fare pause ogni 20-30 minuti • Suddividere i contenuti in blocchi brevi • Utilizzare strumenti interattivi: sondaggi, quiz, lavagne condivise, collaborazione	

Strategie preventive: azioni del mentore e buone pratiche

- **Valutazione pre-modulo:** svolgere brevi sondaggi o attività di ice breaking per comprendere le esperienze pregresse di apprendimento online dei partecipanti, il loro livello di familiarità digitale e le aspettative.
- **Definire aspettative chiare:** comunicare in modo esplicito cosa s'intende per partecipazione attiva nel contesto online (es. "si richiede di partecipare alle sessioni almeno 2 volte a settimana e sempre con videocamera attiva").
- **Favorire la sicurezza psicologica:** creare un ambiente in cui i partecipanti si sentano liberi di far domande, commettere errori ed esprimere dubbi senza temere il giudizio.
- **Utilizzare una varietà di strategie di coinvolgimento:** proporre un mix di attività individuali, in piccoli gruppi e in plenaria per rispondere a diverse preferenze di apprendimento e mantenere alto l'interesse.
- **Raccogliere feedback regolarmente:** utilizzare sondaggi veloci, questionari anonimi o domande dirette per monitorare lo stato cognitivo ed emotivo dei partecipanti.

Altre strategie di intervento per i mentori:

Check-in regolari e diversificati:

- **"Coffee chat" individuali:** offrire brevi incontri opzionali di 10–15 minuti per discutere dei progressi, delle difficoltà e del benessere generale dei partecipanti.
- **Discussioni in piccoli gruppi:** facilitare discussioni in gruppi ristretti per stimolare la partecipazione dei partecipanti più riservati e restii al confronto.
- **Promemoria automatici:** utilizzare le funzionalità della piattaforma di apprendimento per inviare promemoria automatici su prossime scadenze o messaggi d'incoraggiamento.

Strumenti di feedback anonimo:

- **Cassetta delle proposte:** creare una cassetta delle proposte online o un sondaggio anonimo per consentire ai discenti di esprimere preoccupazioni in maniera anonima.
- **Feedback "Plus/Delta":** chiedere periodicamente ai partecipanti cosa sta funzionando (plus) e cosa potrebbe essere migliorato o modificato (delta) all'interno di un corso di formazione a distanza.

Adattamento del ritmo e flessibilità:

- **Scadenze flessibili** (entro limiti ragionevoli): quando possibile, offrire una certa flessibilità nelle consegne, soprattutto per i progetti, per venire incontro a imprevisti.
- **Suddivisione dei contenuti:** spezzare gli argomenti complessi in unità più piccole e gestibili per ridurre il sovraccarico cognitivo.
- **Offrire opzioni:** permettere ai partecipanti di scegliere tra diverse modalità per dimostrare la propria comprensione (elaborato scritto, video o registrazione audio).

Creare un ambiente psicologicamente sicuro:

- **Promuovere una mentalità di crescita:** rafforzare l'idea che le sfide rappresentano opportunità di apprendimento e che gli errori fanno parte del percorso.
- **Normalizzare la richiesta di aiuto:** dichiarare esplicitamente che è normale avere delle difficoltà e incoraggiare a chiedere supporto fin da subito.
- **Ascolto attivo:** quando i discenti esprimono difficoltà, ascoltare con empatia senza giudicare ed avvalorare le loro emozioni.
- **Condivisione di risorse:** fornire attivamente informazioni sui servizi di supporto disponibili (es. tutoraggio accademico, supporto psicologico, assistenza tecnica).

4.1.3 Risoluzione di possibili conflitti

I conflitti negli ambienti di apprendimento digitale possono emergere a causa delle specificità della comunicazione online e della diversità dei background dei partecipanti. La gestione efficace dei conflitti è essenziale per mantenere un clima positivo nel corso.

Fonti comuni di conflitto nei contesti online:

Problemi tecnici: Problemi di connessione, piattaforma o difficoltà d'uso di strumenti possono influire negativamente sulle relazioni interpersonali generando frustrazione.

Incomprensioni interpersonali:

- **Tono nella comunicazione scritta:** la comunicazione testuale manca di segnali non verbali, il che può portare a fraintendimenti sul tono (es. sarcasmo, frasi brusche).
- **Mancanza di contesto:** i messaggi possono essere estrapolati dal loro contesto, generando interpretazioni errate delle intenzioni.
- **Stile comunicativo:** alcuni discenti prediligono la comunicazione diretta, altri indiretta.
- **Differenze culturali:** aspettative e norme differenti in merito a comunicazione, collaborazione, feedback e autorità possono causare incomprensioni e conflitti.
- **Dinamiche di gruppo:** partecipazione diseguale, atteggiamenti passivi o conflitti tra personalità all'interno dei gruppi di lavoro.
- **Aspettative o ruoli poco chiari:** ambiguità nelle istruzioni, nei ruoli assegnati nei progetti collaborativi o nei criteri di valutazione.

Strategie efficaci di risoluzione dei conflitti per i mentori:

Azioni preventive:

- **Stabilire protocolli di comunicazione chiari:** prima che si verifichino conflitti, definire linee guida esplicite per l'interazione online rispettosa (es. "presumi sempre buone intenzioni", "critica le idee, non le persone", "usa un linguaggio chiaro e conciso").
- **Linee guida di netiquette:** fornire un documento che descriva i comportamenti attesi nelle discussioni e collaborazioni online.
- **Definire ruoli e responsabilità nei gruppi:** nei progetti collaborativi, chiarire ruoli e compiti per ridurre ambiguità e potenziali conflitti.

Tecniche di mediazione (quando si presenta un conflitto):

- **Ascolto attivo**: ascoltare con attenzione tutte le parti coinvolte, cercando di comprendere i loro punti di vista e le preoccupazioni sottostanti. Usare l'ascolto empatico per validare le emozioni espresse.
- **Riformulazione**: aiutare le parti a esprimere le proprie posizioni in modo più neutro e oggettivo, concentrandosi sugli interessi comuni piuttosto che sulle posizioni rigide.
- **Facilitazione neutrale**: mantenere l'imparzialità e favorire un dialogo costruttivo.
- **Risoluzione privata o pubblica**: valutare se il conflitto debba essere affrontato privatamente o in piccoli gruppi, evitando un'esposizione pubblica non necessaria.
- **Focalizzarsi sulle soluzioni**: guidare le parti verso soluzioni condivise e realistiche, promuovendo il compromesso e la comprensione reciproca.

Comunicazione e documentazione chiara:

- **Riepilogo degli accordi**: sintetizzare chiaramente le soluzioni concordate o le azioni da intraprendere.
- **Documentazione delle interazioni**: tenere traccia degli interventi di mediazione, soprattutto in caso di problematiche ricorrenti.

Sensibilità e consapevolezza culturale:

- **Promuovere la comprensione interculturale**: incoraggiare i partecipanti a riflettere e ad apprezzare le differenze nei modi di comunicare e nelle norme culturali.
- **Affrontare stereotipi**: essere pronti a gestire eventuali episodi di insensibilità culturale o stereotipizzazione emersi durante le discussioni.
- **Formazione sulla comunicazione interculturale** (opzionale): considerare la possibilità di offrire informazioni concise o spunti di riflessione sulla comunicazione efficace tra culture diverse nei contesti online.

Percorsi di escalation: anche durante un percorso di apprendimento online è fondamentale sapere quando è necessario segnalare un conflitto a un livello superiore (es. tutor accademico, coordinatore di programma), soprattutto se il conflitto diventa ingestibile o riguarda comportamenti gravi.

Queste pratiche si basano sulla teoria della risoluzione dei conflitti² e sono supportate da ricerche su collaborazione online e dinamiche di gruppo (<https://eric.ed.gov/?q=online+collaboration+group+dynamics&id=EJ1171881>), che evidenziano l'importanza di strutture chiare, comunicazione efficace e facilitazione esperta nella gestione di team diversificati.

² Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books

4.1.4 L'importanza delle pause e del controllo dell'attenzione nei corsi online

Mantenere alta l'attenzione nell'apprendimento online rappresenta una sfida significativa, a causa di fattori come l'affaticamento da schermo, il sovraccarico cognitivo e le continue distrazioni ambientali. Le ricerche suggeriscono che la soglia di attenzione può diminuire sensibilmente dopo 20-30 minuti in contesti virtuali (ad esempio, negli studi sulla fatica da videoconferenza, come quelli citati in fonti sulla pedagogia dell'apprendimento online, tra cui alcuni presenti su ERIC:

<https://eric.ed.gov/?q=online+attention+span+fatigue&id=EJ1172600>).

I mentori possono applicare le seguenti tecniche per contrastare l'affaticamento e mantenere alta l'energia:

Uso strategico delle micro-pause

- **"Brain Breaks" (pause mentali):** integrare pause strutturate di 2–5 minuti ogni 20–30 minuti durante le sessioni sincrone. Le pause possono includere stretching, bere qualcosa o semplicemente allontanarsi dallo schermo.
- **Segmentazione dei contenuti asincroni:** suddividere letture o video lunghi in unità più brevi e assimilabili (es. video da 5–10 minuti anziché da 30).

Attività energizzanti e interattive

- **Sondaggi e quiz rapidi:** utilizzare strumenti integrati nelle piattaforme (es. sondaggi su Zoom) per verificare rapidamente la comprensione e riattivare l'attenzione.
- **"Think-Pair-Share" in sotto-stanze:** porre una domanda, dare tempo per riflettere, suddividere i discenti in piccoli gruppi per discutere, infine condividere in plenaria
- **Lavagne interattive/documenti collaborativi:** strumenti come Jamboard, Miro o Google Docs per brainstorming, mappe concettuali o problem-solving di gruppo.
- **Brevi dibattiti o role-playing:** progettare attività brevi e coinvolgenti che richiedano partecipazione attiva e pensiero critico.

Uso efficace degli strumenti interattivi

- **Chat:** incoraggiare l'uso della chat per domande, commenti e reazioni immediate. È utile assegnare ad un co-facilitatore o ad un partecipante il controllo della chat.
- **Funzionalità Q&A:** usare strumenti dedicati per la gestione strutturata delle domande e la votazione delle più rilevanti.
- **Alzata di mano virtuale:** promuovere l'uso di questa funzione per prendere la parola o intervenire in modo ordinato.

Verifiche di attenzione e stimoli metacognitivi

- **Domande di check-in:** porre domande come "Qual è un concetto chiave emerso finora?" o "Come potresti applicare questa idea?"

- **Segnali visivi:** chiedere di usare emoji di reazione (per esempio pollice su, o gli applausi) oppure utilizzare le risposte "sì/no" per verificare l'attenzione e la comprensione di discenti.
- **Quiz improvvisi (a basso impatto):** quiz brevi senza voto possono essere ottimi strumenti per verificare l'attenzione e fornire feedback immediato.
- **Attività di sintesi:** chiedere ai partecipanti di riassumere con parole proprie gli ultimi 5–10 minuti di contenuti.

Queste strategie sono coerenti con la teoria del carico cognitivo (Sweller, J., 1988), che evidenzia l'importanza di gestire lo sforzo mentale richiesto per ottimizzare l'elaborazione e la memorizzazione delle informazioni.

4.1.5 Motivazione e incoraggiamento: come mantenere alta la motivazione degli studenti

La motivazione è un fattore chiave per la perseveranza e il successo nell'apprendimento. Si può distinguere tra:

- **Motivazione intrinseca:** guidata da fattori interni come la curiosità, l'interesse genuino per l'argomento, il desiderio di crescita personale o la soddisfazione di apprendere una nuova competenza. È la forma più duratura di motivazione.
- **Motivazione estrinseca:** influenzata da fattori esterni come voti, certificati, riconoscimenti, competizione o la volontà di evitare conseguenze negative. Anche se meno sostenibile da sola, può rafforzare la motivazione intrinseca quando lo studente si sente competente e autonomo.

Nell'apprendimento online, mantenere alta la motivazione è particolarmente critico a causa del maggiore rischio di isolamento, delle difficoltà nell'autoregolazione del ritmo e delle distrazioni ambientali. Per questo motivo è importante l'incoraggiamento da parte del mentore che può fungere di stimolo per tutta la classe se in grado di agire sulle giuste corde che possono stimolare i discenti.

Strategie efficaci per i mentori: Gamification e apprendimento basato sul gioco

- **Badge e punti:** assegnare badge virtuali o punti per il completamento dei moduli, la partecipazione alle discussioni o il raggiungimento di traguardi formativi.
- **Classifiche** (con cautela): usarle in modo opzionale, concentrandosi sui progressi individuali anziché sulla competizione pura, o consentendo agli studenti di monitorare i propri progressi.
- **Narrazione e storytelling:** integrare una narrazione avvincente nei contenuti didattici per renderli più coinvolgenti e significativi.
- **Sfide e missioni:** trasformare le attività formative in "missioni" con obiettivi chiari e ricompense al termine.

4.2 Valutazione dell'apprendimento

Un percorso formativo prevede anche una valutazione finale. I mentori dunque devono conoscere le tecniche più comuni per valutare l'apprendimento. Una valutazione efficace è un pilastro fondamentale per il successo del corso in quanto fornisce indicazioni sui progressi degli studenti, permette di adattare l'insegnamento e responsabilizza i partecipanti nel proprio percorso formativo.

4.2.1 Perché valutare? L'importanza della valutazione per misurare i progressi e migliorare l'efficacia del corso

Scopo e valore della valutazione

- Valutazione formativa vs. valutazione sommativa
- Strumenti e tecniche di valutazione
- Strumenti digitali per la valutazione (es. Google Forms, Kahoot, Padlet, strumenti integrati nei LMS)
- Coinvolgere i partecipanti nel processo di valutazione
- Feedback tra pari, diari di analisi, rubriche per l'autovalutazione

Il significato della valutazione: oltre il voto

La valutazione nei contesti online ha molteplici funzioni critiche, che vanno oltre l'assegnazione di un voto e comprendono il feedback, la motivazione e il miglioramento didattico. Per i mentori è fondamentale comprendere queste distinzioni.

Valutazione formativa

Scopo: monitorare il progresso degli studenti durante il percorso formativo. La valutazione formativa fornisce un feedback continuo, utile ai mentori per migliorare l'insegnamento e agli studenti per migliorare l'apprendimento. È spesso definita come "valutazione per l'apprendimento".

Valore: aiuta a individuare tempestivamente eventuali lacune, consente interventi mirati, guida l'istruzione successiva e mantiene alto l'engagement mostrando allo studente dove si trova e come migliorare. Riduce la pressione legata alla performance, favorendo l'acquisizione di competenze reali.

Esempi di apprendimento online:

- **Sondaggi rapidi di verifica della comprensione:** durante una sessione virtuale dal vivo, dopo aver spiegato un concetto complesso, il mentore può lanciare un sondaggio (es. "Su una scala da 1 a 5, quanto ti senti sicuro rispetto a questo concetto?") per valutare la comprensione generale e identificare eventuali difficoltà.
- **One-Minute Papers / Exit Tickets:** alla fine di un modulo asincrono, gli studenti scrivono una breve risposta a domande come "Qual è la cosa più importante che hai

imparato oggi?” oppure “Quale domanda ti è rimasta?”. Si possono usare documenti condivisi o forum del LMS.

- **Discussioni nei forum:** porre domande aperte nei forum per stimolare l'applicazione di concetti o la riflessione personale. Questo consente al mentore di osservare i processi cognitivi degli studenti.
- **Quiz di esercitazione non valutati con feedback immediato:** quiz brevi e a basso impatto all'interno del LMS che forniscono spiegazioni automatiche per le risposte corrette e sbagliate subito dopo l'invio.
- **Mappe concettuali o mentali:** gli studenti creano rappresentazioni visive delle connessioni tra i concetti, dimostrando così la comprensione delle relazioni tra i contenuti, usando strumenti come Miro o Jamboard.

Un studio del '98 ha evidenziato l'impatto significativo della valutazione formativa sui risultati dell'apprendimento, sottolineandone il ruolo fondamentale nel promuovere l'assimilazione di concetti e l'autoregolazione (*Black, P., & Wiliam, D. 1998. Assessment and classroom learning. Assessment in Education: Principles, Policy & Practice*). Questo lavoro è considerato un punto di riferimento della ricerca educativa.

Valutazione sommativa

Scopo: valutare l'apprendimento degli studenti alla fine di un'unità didattica o di un corso, confrontandolo con uno standard o un obiettivo. È spesso definita come “valutazione dell'apprendimento”.

Valore: fornisce una misura complessiva di ciò che gli studenti hanno appreso, consente la certificazione o l'assegnazione di un voto e offre elementi di responsabilità sia per gli studenti sia per il programma formativo.

Esempi nell'apprendimento online:

Esame finale online: un test a tempo, eventualmente sorvegliato, somministrato tramite il LMS e che copre l'intero contenuto del corso.

Progetto completo / Caso di studio: gli studenti applicano i concetti appresi per risolvere un problema reale o creare un prodotto, da presentare come documento, presentazione o dimostrazione interattiva.

Portfolio digitale: raccolta dei migliori lavori svolti dallo studente durante il corso, per mostrare progressi e padronanza nel tempo. Può essere ospitato su Google Sites o su piattaforme dedicate per e-portfolio.

Presentazione finale / Discussione del progetto: gli studenti presentano e difendono il loro lavoro finale in videoconferenza, rispondendo a domande poste da mentori e da pari.

4.2.2 Strumenti di valutazione: Test, questionari, portfolio, osservazione della performance

Strumenti integrati nei Learning Management System (LMS)

Le piattaforme LMS moderne (es. Moodle, Canvas, Blackboard, Google Classroom) offrono una serie di strumenti che semplificano e rendono più efficace la valutazione:

→ **Quiz/Test:** i mentori possono creare domande a scelta multipla, vero/falso, risposte brevi o saggi. Possono impostare limiti di tempo, comprendere raccolte di domande, fornire feedback automatico e tracciare i risultati nel registro voti.

Esempio: un modulo su “Fondamenti di Marketing Digitale” include quiz settimanali in Canvas per verificare vocabolario e concetti base, con feedback immediato.

→ **Invio di compiti e progetti:** consente la consegna e valutazione di documenti, file multimediali e altri materiali. Include spesso rubriche integrate e strumenti per annotazioni direttamente sul compito.

Esempio: gli studenti caricano una bozza di piano marketing in Moodle, e il mentore utilizza gli strumenti di annotazione per evidenziare i punti da migliorare e assegnare un punteggio secondo la rubrica.

→ **Forum di discussione:** valutano partecipazione, pensiero critico e capacità comunicative. I mentori possono usare rubriche per valutare la qualità dei contributi.

Esempio: un mentore chiede agli studenti di analizzare criticamente un caso studio in un forum su Blackboard, valutando l'applicazione di teorie e l'interazione con i pari.

→ **Registro voti (Gradebook):** sistema centralizzato per tenere traccia dei voti, calcolare il punteggio finale e fornire una panoramica trasparente dei progressi.

Esempio: gli studenti possono consultare il registro in Canvas per monitorare voti e stato attuale nel corso.

→ **Dashboard di analytics:** molti LMS offrono analisi dettagliate su attività degli studenti (tempo speso nei moduli, frequenza dei post, ecc.), utili per individuare difficoltà e intervenire tempestivamente.

Esempio: un mentore nota tramite analytics che uno studente non accede al corso da giorni e lo contatta. Questo approccio rientra nel campo delle *Learning Analytics* (Siemens & Gasevic, 2012).



Strumenti digitali dedicati alla valutazione e all'interazione

- **Google Forms:** utile per creare sondaggi, quiz autovalutativi e moduli di feedback personalizzati. Collaborativo, versatile e facilmente condivisibile.
Esempio: un mentore invia un modulo dopo una sessione complessa per raccogliere feedback anonimi sui punti poco chiari.
- **Kahoot!:** quiz e sondaggi interattivi con giochi, ideali per verifiche formative e per mantenere alta l'attenzione.
Esempio: all'inizio di una lezione live, un mentore usa Kahoot! per ripassare i contenuti della settimana precedente.
- **Padlet:** bacheca virtuale per brainstorming, idee, domande o ticket di uscita. Favorisce risposte rapide e visibili, anche anonime.
Esempio: gli studenti pubblicano idee iniziali di progetto, e il mentore risponde visivamente a ciascuna.
- **Mentimeter/Slido:** strumenti per presentazioni interattive, sondaggi live, nuvole di parole e Q&A. Ottimi per feedback immediato e discussione interattiva.
- **Perusall/Hypothesis:** strumenti per annotare collaborativamente documenti (PDF, articoli, ecc.). Stimolano la lettura attiva e la discussione asincrona.
Esempio: gli studenti leggono un articolo su Perusall, lasciando commenti e domande direttamente sul testo. Il mentore individua i punti critici più interessanti da discutere.
- **Flip (ex Flipgrid):** piattaforma per discussioni video, utile per valutare competenze orali, presentazioni, creatività e costruire un senso di comunità.
Esempio: al posto di un testo scritto, gli studenti registrano un video di 1 minuto per presentarsi e condividere un obiettivo di apprendimento.
- **Lavagne online (Miro, Jamboard):** ideali per brainstorming collaborativo, problem-solving, mappe concettuali e progetti visivi, valutabili per comprensione e lavoro di gruppo.
Esempio: un gruppo progetta un flusso operativo in Miro, e il mentore ne valuta comprensione e collaborazione.

Azioni e buone pratiche per i mentori

- **Associare lo strumento all'obiettivo didattico:** scegliere lo strumento più adatto al tipo di valutazione (formativa o sommativa). Evitare strumenti solo perché "innovativi": devono aggiungere valore concreto.
- **Fornire istruzioni chiare e supporto:** spiegare agli studenti come usare gli strumenti, cosa ci si aspetta da loro (formato, contenuto, modalità di partecipazione). Video tutorial brevi possono essere d'aiuto.
- **Variare i metodi di valutazione:** combinare valutazioni individuali e di gruppo, scritte e orali, pratiche e teoriche. Questo approccio supporta stili di apprendimento diversi e mantiene viva la motivazione.

→ **Automatizzare quando possibile:** usare funzioni di autovalutazione per quiz semplici o sondaggi, in modo da dedicare più tempo al feedback qualitativo su compiti complessi.

4.2.3 Autovalutazione, co-valutazione e valutazione in itinere: coinvolgere gli studenti nel processo valutativo

Feedback tra pari (Peer Feedback)

- **Meccanismo:** gli studenti possono fornire feedback costruttivi ai compagni di corso sui compiti, sui progetti o sugli interventi nel forum. Questa attività può avvenire utilizzando gli strumenti LMS di revisione e di condivisione o su piattaforme dedicate.
- **Valore:** sviluppa il pensiero critico, la capacità di analisi e l'empatia. Offre punti di vista diversi sui contenuti e insegna a formulare feedback efficaci. Il feedback prodotto dal pari può talvolta risultare più immediato e comprensibile rispetto a quello del mentore.

Modalità di implementazione:

- **Rubriche strutturate / Domande guida:** fornire rubriche chiare o domande guida per rendere il feedback mirato e coerente con gli obiettivi formativi.
Esempi: "L'introduzione espone chiaramente l'argomento principale?", "Qual è un punto di forza di questo paragrafo?", "Quale parte si potrebbe chiarire meglio?"
- **Formazione e modellizzazione:** offrire brevi attività formative su come dare e ricevere feedback efficaci, sottolineando il tono costruttivo, specifico e di supporto.
- **Anonimato (facoltativo):** decidere se il feedback sarà anonimo o attribuito, a seconda del contesto e del grado di sicurezza psicologica del gruppo.
- **Riferimenti scientifici:** la ricerca scientifica ha confermato i benefici del feedback tra pari nel migliorare l'apprendimento e l'autoregolazione³.

Diari riflessivi / Log di apprendimento

- **Meccanismo:** i discenti scrivono o registrano regolarmente riflessioni (testi, audio, video) sulle esperienze di apprendimento, le difficoltà, gli insight e i collegamenti tra concetti. Possono essere riservati (mentore/studente) o condivisi in piccoli gruppi.
- **Valore:** favorisce metacognizione, consapevolezza e riflessione critica sul proprio percorso. Aiuta ad identificare i punti di forza e di debolezza, a monitorare la crescita e a pianificare gli step. Offre inoltre ai mentori una finestra sulle difficoltà degli studenti.

Modalità di implementazione:

- **Prompt chiari: fornire spunti di riflessione specifici.**
Esempi: "Qual è stato il concetto più difficile questa settimana e perché?", "Come si collega questo modulo alla tua esperienza personale?", "Quali nuove domande sono emerse dopo la lettura?", "Descrivi un momento lampadina vissuto questa settimana"

³ Hattie & Timperley, 2007 - *The Power of Feedback*, pubblicato su *Review of Educational Research*, 77(1), 81 - 112

- **Basso impatto valutativo:** chiarire che il diario è uno strumento per la crescita personale e non una valutazione formale. Il feedback può essere qualitativo, centrato sulla profondità della riflessione.
- **Frequenza e formato:** incoraggiare contributi brevi e regolari (settimanali), e lasciare libertà di formato (testo, audio, video).

Criteri per l'autovalutazione

- **Meccanismo:** gli studenti utilizzano gli stessi criteri di valutazione dei mentori per esaminare il proprio lavoro prima della consegna o per guidare una revisione.
- **Valore:** chiarisce le regole di valutazione, favorisce la comprensione degli standard di qualità e consente di individuare autonomamente aree di miglioramento. Favorisce l'autocorrezione e lo sviluppo del pensiero critico.

Modalità di implementazione:

- **Rubriche condivise:** assicurarsi che gli studenti abbiano accesso alla rubrica fin dall'inizio del compito o del modulo.
- **Co-creazione (opzionale ma potente):** dove possibile, coinvolgere gli studenti nella definizione dei criteri valutativi, per accrescerne la comprensione e il senso di responsabilità. Ad esempio, chiedere loro cosa rende "buono" un elaborato.
- **Domande guida per l'autovalutazione:** fornire una struttura per accompagnare gli studenti nel processo.
Esempi: "usa la griglia per assegnarti un punteggio per ciascun criterio: quale ti daresti e perché? Fai esempi concreti" "Quali modifiche apporterai post autovalutazione?"
- **Checklist pre-consegna:** semplificare i criteri della griglia in una lista di controllo che gli studenti possono usare prima della consegna.

Azioni e buone pratiche per i mentori

- **Modellare la riflessione:** condividere riflessioni personali sul proprio apprendimento, sulle difficoltà incontrate o su come si affrontano gli errori. Normalizzare la riflessione come parte integrante del processo educativo.
- **Dare feedback sul feedback:** quando gli studenti praticano autovalutazione o valutazione tra pari, fornire riscontri anche sulla qualità di questi processi.
Esempi: "Il tuo feedback al collega è stato molto specifico e utile", "Prova ad aggiungere esempi concreti alla tua autovalutazione."
- **Integrare la riflessione in modo strategico:** assicurarsi che le attività riflessive siano parte integrante del percorso didattico e che contribuiscano agli obiettivi di apprendimento, evitando che siano semplici "aggiunte".
- **Valorizzare la crescita, non solo il risultato:** riconoscere l'impegno degli studenti nell'autovalutazione, nel recepire feedback e nel migliorare il prodotto, non solo il voto.

4.3 Supporto continuo e gestione delle criticità

Negli ambienti di apprendimento online, un mentoring efficace va oltre la semplice trasmissione dei contenuti: include il supporto costante e la gestione attenta delle situazioni critiche. Il Capitolo 3.3 si propone di fornire ai mentori strategie per offrire un'assistenza continua di tipo accademico, emotivo e tecnico, promuovendo un ambiente sicuro e inclusivo, identificando e affrontando attivamente le difficoltà e gestendo i conflitti. Solo così sarà possibile garantire un'esperienza di apprendimento positiva e produttiva. Il successo del percorso online dipende fortemente da un supporto continuo a più livelli. Il mentore è una figura di riferimento fondamentale, in grado di sostenere non solo gli aspetti didattici, ma anche il benessere emotivo e le difficoltà tecniche del corso.

Supporto accademico

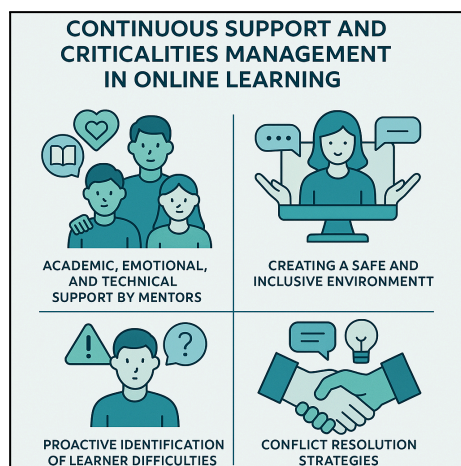
Obiettivo: aiutare i partecipanti a comprendere i contenuti, acquisire competenze e raggiungere gli obiettivi formativi.

Valore: previene la disaffezione, migliora i risultati di apprendimento e rafforza la fiducia.

Esempi:

- **Chiarimenti sui contenuti:** organizzare sessioni di domande e risposte in videoconferenza o nei forum per affrontare temi complessi o chiarire dubbi.
- **Feedback sui compiti:** fornire riscontri tempestivi, specifici e costruttivi, spiegando cosa funziona, cosa no e come migliorare.
- **Orientamento alle risorse:** guidare verso letture integrative, video tutorial o servizi di supporto accademico.
- **Strategie di studio:** suggerire tecniche di studio online, gestione del tempo, presa di appunti digitali e ricerca efficace.

Caso: un mentore nota difficoltà comuni su un compito analitico e organizza una sessione facoltativa di approfondimento, condividendo anche un esempio commentato.



Supporto emotivo

Obiettivo: sostenere lo stato emotivo, rafforzare la fiducia, ridurre l'ansia e favorire il senso di appartenenza.

Valore: esso è essenziale per mantenere la motivazione e prevenire il burnout.

Esempi:

- **Check-in regolari:** contatti informali via messaggio o e-mail per chiedere come vanno le cose.
- **Ascolto attivo:** accogliere e validare le emozioni dei partecipanti con empatia.
- **Incoraggiamento:** riconoscere l'impegno, i progressi e la resilienza, anche nei momenti difficili.
- **Promozione del Growth Mindset:** rafforzare l'idea che le difficoltà siano opportunità di crescita (vedi Dweck, *Mindset*, 2006).

Caso: una persona scrive per esprimere frustrazione per il carico di lavoro. Il mentore risponde con empatia, ponendo domande per comprendere meglio le difficoltà e suggerendo piccoli passi o l'accesso a servizi di supporto.

Supporto tecnico:

Obiettivo: aiutare nella gestione degli strumenti digitali e delle piattaforme.

Valore: riduce la frustrazione e garantisce l'accesso equo ai materiali e alle attività.

Esempi:

- **Assistenza di base:** guidare nella risoluzione di problemi comuni (es. cache del browser).
- **Orientamento ai canali di supporto:** indicare i contatti corretti per il supporto IT.
- **Informazioni proattive:** fornire istruzioni e video tutorial prima dell'utilizzo di nuovi strumenti.
- **Supporto tra pari:** incoraggiare l'aiuto reciproco su questioni tecniche nei forum.

Caso: se un partecipante non riesce ad aprire un video o a scaricare delle slides, il mentore fornisce indicazioni per la risoluzione del problema e, se necessario, coinvolge il supporto tecnico.

Creare un ambiente di apprendimento sicuro e inclusivo:

Obiettivo: garantire che ogni persona si senta rispettata e libera di esprimersi senza timore di giudizio o discriminazione.

Valore: aumenta l'engagement, migliora l'apprendimento e arricchisce il confronto con prospettive diverse. In linea con il modello Universal Design for Learning (UDL).

Strategie:

- **Definire regole di convivenza:** co-creare o presentare linee guida per la comunicazione rispettosa.
- **Usare linguaggio inclusivo:** scegliere esempi e casi che riflettano la diversità.
- **Promuovere empatia:** stimolare la riflessione su punti di vista diversi.
- **Affrontare le micro-aggressioni:** intervenire prontamente e con sensibilità.
- **Favorire il senso di appartenenza:** utilizzare attività di icebreaking o condivisione personale.
- **Accessibilità:** assicurarsi che materiali e strumenti siano fruibili da tutti e indirizzare a servizi dedicati.

Caso: all'inizio del corso, il mentore propone un'attività in cui ciascuno condivide un aspetto culturale significativo, promuovendo apertura e rispetto reciproco.

4.3.1 Identificazione delle difficoltà: segnali da monitorare e strategie per prevenire problemi

Le situazioni critiche nei corsi online possono variare da un progressivo disimpegno fino all'emergere di segnali di disagio chiari. I mentori devono disporre di strategie proattive per individuare queste difficoltà e di protocolli chiari per intervenire ed evitare l'eventuale escalation.

Segnali da monitorare

- **Riduzione dell'attività online:** un calo improvviso o costante nella frequenza di accesso, nella partecipazione ai forum o nella consegna di attività.
La maggior parte delle piattaforme (LMS) fornisce dati analitici sul comportamento degli studenti.
- **Compiti in ritardo o mancanti:** una tendenza ricorrente a non rispettare le scadenze o a consegnare lavori incompleti, soprattutto se rappresenta un cambiamento rispetto al comportamento precedente.
- **Cambiamenti nel tono della comunicazione:** email o post nei forum che diventano insolitamente brevi, vaghi o che esprimono frustrazione, ansia o apatia.
- **Scarsa partecipazione alle sessioni live:** telecamera sempre spenta, nessuna risposta alle domande dirette o partecipazione minima ad attività interattive.
- **Espressioni dirette di difficoltà:** dichiarazioni esplicite da parte dei partecipanti che si sentono sopraffatti, confusi o in difficoltà.
- **Scarso rendimento:** un calo significativo e inspiegato nei punteggi dei quiz o dei compiti assegnati.
- **Isolamento sociale:** partecipanti più timidi che evitano sistematicamente il lavoro di gruppo o le interazioni tra pari.

Strategie preventive (azioni proattive)

- **Feedback precoce e frequente:** fornire commenti regolari, specifici e a basso rischio sul rendimento e sull'impegno, per mantenere i partecipanti informati e motivati.
- **Aspettative chiare:** garantire che le istruzioni per le attività, le griglie di valutazione e le scadenze siano esplicite e facilmente accessibili. L'ambiguità è una causa comune di stress.
- **Check-in regolari:** prevedere momenti di monitoraggio costante (es. sondaggi anonimi settimanali sullo stato emotivo o brevi colloqui individuali per chi è segnalato dagli analytics).
- **Costruzione della relazione:** creare fin dall'inizio un rapporto positivo e accogliente con i partecipanti, così da incoraggiarli a chiedere aiuto in caso di necessità.
- **Flessibilità nei tempi:** laddove possibile, offrire margini di adattamento per quanto riguarda orari, scadenze o percorsi alternativi per l'apprendimento, tenendo conto delle esigenze individuali o degli imprevisti.

Caso: il mentore propone un sondaggio anonimo con la domanda "Come ti senti rispetto ai contenuti di questa settimana?" ("Sicuro", "Confuso", "In difficoltà"). Se molti si dichiarano in difficoltà, il mentore può decidere di organizzare lezioni di recupero o sessioni extra.

Protocolli di escalation e reti di supporto

Obiettivo: garantire che i tutti i partecipanti al corso di formazione ricevano un supporto adeguato e tempestivo quando una situazione supera le competenze o le responsabilità del mentore.

Valore: proteggere il benessere dei partecipanti, garantire la conformità con le politiche dell'ente di formazione e fornire ai mentori linee guida e punti di riferimento chiari e precisi.

Protocolli:

- **Difficoltà accademiche persistenti:** se, nonostante il supporto del mentore, un partecipante continua ad avere difficoltà, è opportuno coinvolgere il docente, il tutor accademico o i servizi di supporto del corso.
- **Disagio emotivo o problematiche di salute mentale:** se un discente manifesta disagio, pensieri autolesivi o problemi seri, è fondamentale attivare subito i servizi di consulenza psicologica, l'ufficio studenti o altri contatti (protocolli urgenti ben definiti).
- **Problemi tecnici complessi:** indirizzare il partecipante all'help desk o ai team tecnici, e monitorare che il problema venga effettivamente risolto.
- **Condotte inappropriate o plagio:** segnalare al docente responsabile, al coordinatore di corso o al referente disciplinare, secondo le normative dell'ente.

→ **Documentazione:** prendere nota in modo chiaro, oggettivo, puntuale delle interazioni, dei segnali osservati e delle azioni intraprese (inclusi i contatti effettuati e i tempi).

Reti di supporto per i mentori

I mentori devono conoscere e saper attivare la propria rete di supporto interna:

→ **Docente/coordinatore del corso:** per questioni didattico/politiche specifiche del corso.

→ **Responsabile di programma o capo dipartimento:** per problemi di ordine più generale o situazioni critiche.

→ **Servizi per gli studenti:** per supporto psicologico, disabilità, inclusione o altri bisogni specifici.

→ **Reparto IT:** per problematiche tecniche.

→ **Altri mentori:** confronto, supporto tra pari, gestione di situazioni complesse.

Caso: un mentore riceve un'email in cui uno studente esprime ansia e difficoltà a gestire il carico di lavoro. Il mentore consulta il protocollo per i casi di disagio, contatta il centro di supporto psicologico e invia una email rassicurante al partecipante confermando l'aiuto.

4.3.2 Risoluzione dei conflitti

I conflitti sono inevitabili in qualsiasi contesto di apprendimento, compreso quello online. I mentori devono quindi possedere competenze per prevenire, mediare e risolvere i disaccordi in modo costruttivo, mantenendo un clima positivo e rispettoso. Questo aspetto si ricollega al Modulo 1, in particolare al tema della sicurezza psicologica.

Tipologie di conflitti online

→ **Malintesi comunicativi:** tono frainteso nei messaggi per mancanza di segnali visivi.

→ **Problemi nei lavori di gruppo:** squilibrio del carico di lavoro, scontri tra personalità diverse, aspettative divergenti nel team.

→ **Disaccordi sui contenuti:** discussioni accese nei forum, critiche irrispettose o sfide non costruttive alle idee altrui.

→ **Differenze culturali:** stili comunicativi diversi, norme differenti riguardo alla franchezza, al rispetto gerarchico o alla partecipazione.

→ **Frustrazione tecnica:** difficoltà con la tecnologia che si traducono in messaggi bruschi, irritati o aggressivi.

Il ruolo del mentore come mediatore

→ **Mantenere la neutralità:** affrontare il conflitto con imparzialità, concentrandosi sul problema e non sulle persone coinvolte.

→ **Ascolto:** permettere a tutte le parti di esprimere il proprio punto di vista.

→ **Individuare punti in comune:** aiutare le parti a trovare interessi condivisi.

→ **Riformulare e parafrasare:** tradurre affermazioni emotive o accusatorie in termini neutri e oggettivi, per facilitare la comprensione reciproca e ridurre la tensione.

- **Concentrarsi sulle soluzioni:** guidare i partecipanti verso la ricerca di soluzioni pratiche e condivise, evitando di soffermarsi su torti passati.
- **Stabilire confini chiari:** ricordare le regole della comunicazione rispettosa e intervenire se le interazioni diventano personali o offensive.
- **Confronti privati:** spesso è utile iniziare la mediazione con colloqui individuali, prima di coinvolgere tutte le parti in un confronto diretto.

Role-playing e casi studio per esercitarsi

Offrono un ambiente sicuro e privo di rischi dove i mentori possono esercitarsi nella gestione dei conflitti, migliorare le proprie capacità comunicative e acquisire sicurezza nel trattare situazioni interpersonali complesse.

Modalità di attuazione:

- **Casi studio:** presentare scenari realistici di conflitto online (es. "Un discente accusa un altro di plagio", "Un membro del gruppo non risponde mai", "Un discente pubblica un commento molto critico"). Analizzare le possibili cause e ipotizzare risposte adeguate.
- **Role-playing:** assegnare ruoli agli studenti (es. studente frustrato, studente arrabbiato) e inscenare gli scenari, con possibilità di feedback immediato e pratica ripetuta. Utile per allenare ascolto attivo, gestione delle emozioni e comunicazione costruttiva.
- **Debriefing:** al termine di ogni simulazione o caso studio, condurre un confronto approfondito per discutere cosa ha funzionato, cosa si potrebbe migliorare e quali approcci alternativi potrebbero essere adottati.

Caso: gli studenti partecipano ad un gioco di ruolo in cui uno impersona un partecipante frustrato per il mancato contributo di un collega del gruppo. Il mentore dovrà usare tecniche di ascolto attivo e problem solving per guidare lo studente verso una soluzione.

4.3.3 Motivazione: come mantenere alta l'attenzione dei partecipanti

Mantenere la motivazione nel tempo

Obiettivo: contrastare il calo naturale della motivazione che può manifestarsi durante un corso online a causa di: isolamento, fatica o percezione di difficoltà crescenti.

Valore: fondamentale per favorire la costanza nell'apprendimento, la permanenza nel percorso formativo e il completamento del modulo o dell'intero corso.

Strategie:

- **Celebrare i traguardi:** riconoscere e valorizzare i progressi intermedi, non solo il completamento finale. Anche piccoli successi meritano attenzione (esempio: "Hai appena completato il 50% del corso, ottimo lavoro!").
- **Variare le attività:** mantenere l'esperienza formativa stimolante alternando metodi didattici, tipologie di valutazione e occasioni di interazione.

- **Collegare i contenuti alla realtà:** ricordare costantemente ai partecipanti l'utilità concreta e l'applicazione pratica di ciò che stanno imparando.
- **Offrire possibilità di scelta e autonomia:** quando possibile, lasciare ai partecipanti la possibilità di scegliere tra temi, modalità di consegna o tipologia di compito. Questo rafforza la motivazione intrinseca e il senso di controllo.
- **Favorire il legame tra pari:** incoraggiare e facilitare occasioni di interazione tra i partecipanti: il senso di appartenenza e la connessione sociale motivano il discente.
- **Comunicazione regolare e motivante:** mantenere una presenza costante attraverso annunci, messaggi personalizzati e risposte tempestive. Mostrarsi presenti e coinvolti ha un impatto diretto sull'engagement dei partecipanti.
- **Cicli di feedback:** garantire ai partecipanti di sentirsi ascoltati, dando seguito – quando possibile – ai suggerimenti raccolti attraverso sondaggi anonimi o altri canali. Il fatto che il loro parere conti rafforza la motivazione.